

KUALITAS LAYANAN AKADEMIK FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

Jabal Ahsan, Ruslan, dan Triyanto Pristiwaluyo

Educational Research and Evaluation

State University Of Makassar

jabal.ahsan@gmail.com

Abstract: *This research aims to know the level of conformity in Academic Service Quality of Tarbiyah and Teaching Science Faculty of Alauddin State Islamic University of Makassar, as well as to know what dimensions should be prioritized to enhance Academic Service of Tarbiyah and Teaching Science Faculty of Alauddin State Islamic University of Makassar. This research is quantitative research using survey research model. This research was carried out in eight departments that existed in FTK UINAM. Withdrawal of samples is done gradually, first using a purposive manner, then in the next phase with a cluster, how disproportionately, and last with the accidental sampling. Data collection using the instrument the now already declared valid in content by the validator. Data obtained from the survey was processed using descriptive statistics, and analysis using IPA model (Importance Performance analysis). The quality of academic services in FTK UINAM based on the dimension of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and categorised enough physical evidence in accordance with the expectations of students. Academic services in FTK UINAM already good/in accordance with the expectations of the students, but the dimensions of the physical evidence is categorized the top priority in an effort to improve the quality of service, responsiveness and empathy while categorized priority is weak, the dimension of reliability considered redundant in the service and warranty dimension with categories maintain the quality of service.*

Keywords: *Service Quality, Importance Performance Analysis*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, serta untuk mengetahui dimensi apa yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan model penelitian survey. Penelitian ini dilaksanakan di delapan jurusan yang ada di FTK UINAM. Penarikan sampel dilakukan secara bertahap, pertama menggunakan cara *purposive*, selanjutnya di *cluster*, tahap berikutnya dengan cara *proporsional*, dan terakhir dengan *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan instrumen angket yang sudah dinyatakan valid secara isi oleh validator. Data yang diperoleh dari survey diolah menggunakan statistik deskriptif, dan analisis menggunakan model *IPA (Importance Performance Analisis)*. Kualitas layanan akademik di FTK UINAM berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terkategori cukup sesuai dengan harapan mahasiswa. Layanan akademik di FTK UINAM sudah bagus/sesuai dengan harapan mahasiswa, namun dimensi bukti fisik dikategorikan prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan, sedangkan empati dan daya tanggap dikategorikan prioritas lemah, dimensi keandalan dianggap berlebihan dalam pelayanan dan dimensi jaminan dengan kategori pertahankan kualitas layanan.

Kata Kunci: *Kualitas layanan, Importance Performance Analysis*

A. Pendahuluan

Kualitas layanan perguruan tinggi memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perguruan tinggi tersebut. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perguruan tinggi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perguruan tinggi tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perguruan tinggi memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Tidak terkecuali dengan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (FTK UINAM) harus meningkatkan kualitas layanan dalam menghadapi arus globalisasi pendidikan.

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebagai salah satu fakultas di UINAM, sudah tentu pelayanannya dalam rangka mewujudkan visi UINAM, dimana UINAM bertekad untuk menjadi “Pusat Pencerahan dan Transformasi Iptek Berbasis Peradaban Islam.” (<http://www.uin-alauddin.ac.id/visi-misi>)

FTK memiliki tanggungjawab yang besar dalam mewujudkan visi tersebut. Visi FTK UINAM sebagai Pusat Pencerahan dan Transformasi Iptek Berbasis Peradaban Islam UINAM harus mampu menjawab kebutuhan, tantangan, dan persaingan yang dihadapi, baik dalam skala regional, nasional atau bahkan internasional. UINAM diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para mahasiswa sehingga mampu menghasilkan lulusan yang profesional.

Proses pemberian layanan di perguruan tinggi, pelayanan akademik merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa, sehingga yang terpikir pertama kali oleh mahasiswa

ketika ditanya bagaimana kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi, maka hampir pasti yang dinilainya adalah pelayanan pembelajaran dan administrasi. Oleh karena itu dalam era persaingan, kualitas layanan suatu lembaga (perguruan tinggi) menjadi penentu keberhasilan meraih konsumen (mahasiswa). Apabila pelayanan yang diterima mahasiswa tidak memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan, maka mahasiswa tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan di perguruan tinggi.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh FTK UINAM harus bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang kualitas layanan akademik FTK UINAM, dengan ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan bagi mahasiswa. FTK UINAM harus meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa tentunya dengan tetap berlandaskan pada prinsip kualitas layanan, sehingga FTK UINAM dapat meningkatkan *market share* dan tetap eksis dikancah persaingan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Kualitas Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar”.

B. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Kualitas

Deming (dalam Nasution, 2010: 41) menyatakan bahwa “kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen dan harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa akan datang”. Sedangkan Crosby (dalam Nasution, 2010: 41) berpendapat bahwa “kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability*, *delivery*, *reliability*, *maintainability*, dan *cost effectiveness*”.

Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2012, 170-172) menjelaskan adanya delapan dimensi kualitas yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, yaitu:

- a. Kinerja (performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti.
 - b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
 - c. Kehandalan (reliability), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
 - d. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
 - e. Daya tahan (durability), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
 - f. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, dan penanganan keluhan yang memuaskan.
 - g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

2. Pengertian Pelayanan

Kotler (dalam Algifari, 2016: 2) mendefinisikan “pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Secara sederhana, istilah *service* mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Akan tetapi, tidaklah mudah mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*). Sebagai layanan, istilah *service* diartikan segala sesuatu yang dilakukan oleh pihak tertentu (individu atau kelompok) kepada pihak lain (individu atau kelompok). Sementara kata servis, lebih mengacu pada konteks reparasi atau perbaikan (Tjiptono, 2012: 3).

3. Pengertian Kualitas Layanan

Kotler dan Clarke (dalam Algifari, 2016: 2-3) mendefinisikan “kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja layanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya. Kepuasan merupakan sebuah fungsi dari tingkat relatif dari apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima. Kualitas layanan diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan pengguna layanan”

4. Dimensi Kualitas Layanan

Othman & Own (Mosahab dkk, 2010: 73) mengemukakan dimensi kualitas layanan yang terdiri dari Jaminan, Reliabilitas, Tangibles, Empati, dan Responsiveness. Sependapat dengan Tjiptono mengemukakan bahwa ada lima dimensi *Service Quality* yaitu keandalan

(*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*).

5. Dimensi Akademik

Mengingat suasana akademik pada dasarnya adalah konstruk sosial, peristiwanya terjadi dalam konteks sosial yang terkait dengan pemerintah, institusi sosial, atau perguruan itu sendiri. Kebijakan yang terkait dengan kehidupan ini yang terkait di dalamnya adalah informasi tentang kepegawaian, kemahasiswaan, dan kelembagaan (struktur organisasi, kepemimpinan, infra struktur, dan pendanaan). Dengan demikian, akademik adalah fokus dari kegiatan tata kelola (*governance*) perguruan tinggi; kegiatan pengelolaan (*mangement*) memerlukan perencanaan dan implementasi yang berdisiplin tinggi. (Amir, 2016: 169-172).

6. Model IPA (Importance Performance Analysis)

Martilla dan James memperkenalkan metode Importance Performance analysis (IPA) yang merupakan model multi-attribute yang dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan.

Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang di dasarkan pada kepentingannya masing-masing, apakah dosen dan staf tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih. Untuk tujuan tersebut, interpretasi terhadap kinerja dosen dan staf ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D. Masing-masing kuadran menunjukkan kinerja dosen dan staf yang dinilai. Kuadran A menggambarkan bahwa

mahasiswa menganggap atribut tersebut penting, sehingga mahasiswa memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut. Namun bagian akademik tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan bagian akademik harus berkonsentrasi untuk memperbaiki kinerjanya pada atribut ini (*concentrate here*). Kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa, sementara bagian akademik sudah memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa untuk atribut ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di kuadran B ini perlu dipertahankan (*keep up the good work*). Kuadran C pada model IPA menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh mahasiswa dan dosen memberikan pelayanan yang rendah kepada mahasiswa untuk atribut ini. Oleh karena itu, pelayanan akademik memberikan prioritas yang rendah pada atribut tersebut (*low priority*). Kuadran D menggambarkan wilayah dimana atribut memiliki kepentingan rendah bagi mahasiswa, akan tetapi dosen dan staf akademik memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Oleh karena itu, daerah ini disebut daerah berlebih (*possible overkill*). (Algifari. 2016: 70-71)

C. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan model penelitian survey berdasarkan jawaban responden atas daftar pernyataan yang diberikan. Daftar pertanyaan tersebut terkait dengan pengukuran layanan yang dialami dan diharapkan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik perguruan tinggi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di delapan jurusan yang ada pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yaitu Jurusan Pendidikan Fisika, Jurusan Pendidikan Matematika, Jurusan Pendidikan Biologi, Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris (PBI), Jurusan Pendidikan Bahasa Arab (PBA), Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI), Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Waktu penelitian dilaksanakan mulai awal bulan Maret 2018 hingga April 2018.

3. Populasi dan Sampel

Populasi yang dikehendaki dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Adapun sebaran populasi penelitian yang dimaksud sebanyak 730 mahasiswa terdiri atas mahasiswa Jurusan Pendidikan Fisika, Jurusan Pendidikan Matematika, Jurusan Pendidikan Biologi, Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris (PBI), Jurusan Pendidikan Bahasa Arab (PBA), Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI), Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Teknik penarikan sampel dilakukan untuk memperoleh sampel yang representatif. Penarikan sampel dilakukan secara bertahap: *purposive*, *cluster*, *proporsional*, dan *accidental sampling*. Jumlah populasi 730 mahasiswa sedangkan mahasiswa yang dijadikan sampel penelitian setelah proses sampling sebanyak 401 mahasiswa.

4. Defenisi Konseptual Variabel

Kualitas layanan FTK UINAM yang dimaksud dalam penelitian ini adalah unjuk kerja yang diperlihatkan/ditampilkan

oleh dosen FTK UINAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada mahasiswa. Dalam penelitian ini kualitas layanan FTK UINAM difokuskan pada kualitas layanan akademik atau pembelajaran.

Layanan akademik meliputi proses layanan yang dilakukan oleh dosen dalam memberikan layanan pembelajaran dan bimbingan kepada mahasiswa. Layanan pembelajaran dalam penelitian ini berkaitan erat dengan proses belajar mengajar atau interaksi mahasiswa dan dosen dalam sistem kurikulum, dan kegiatan perkuliahan aktif.

5. Defenisi Operasional Variabel

Kualitas layanan di FTK UINAM adalah skor yang diperoleh dari jawaban responden terhadap instrumen yang mengukur kualitas layanan perguruan tinggi tentang: kehandalan dalam memberi pelayanan, daya tanggap terhadap mahasiswa, jaminan pelayanan, empati terhadap mahasiswa, dan ketersediaan sarana pendukung pembelajaran.

Layanan akademik adalah layanan pembelajaran dan pembimbingan yang memandirikan mahasiswa dalam kegiatan belajar, meliputi kegiatan tatap muka (pembelajaran di kelas), pengerjaan tugas terstruktur dari dosen dan belajar secara mandiri. Dalam penelitian ini, dimensi akademik yang dimaksudkan mengacu pada proses pembelajaran dan pembimbingan.

Proses pembelajaran menyangkut bagaimana tenaga pendidik (dosen) melakukan kegiatan pembelajaran seperti kehandalan penyampaian materi pembelajaran (penguasaan bahan ajar, profesionalitas, dan strategi pembelajaran), membangkitkan minat dan motivasi belajar (kesediaan dosen memberikan motivasi, daya tanggap dan empati dosen terhadap masalah pembelajaran mahasiswa),

memberikan balikan dan penguatan (menilai kinerja belajar mahasiswa dan dosen memberikan jaminan bahwa dosen menjalankan tugasnya dengan penuh tanggungjawab), disamping itu adanya sarana prasarana yang memadai dalam mendukung proses pembelajaran.

Pembimbingan dalam penelitian ini menyangkut bagaimana dosen melakukan kegiatan pembimbingan, seperti dosen memberikan layanan pengembangan diri mahasiswa (*self management*), memberikan pembimbingan penelitian atau strategi belajar cerdas (*smart learning*) kepada mahasiswa, dan layanan pribadi-sosial (dosen merespon permasalahan pribadi dan sosial yang dihadapi mahasiswa, baik yang menyangkut akademik maupun non-akademik).

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk melihat keakuratan data dalam menentukan jumlah sampel. Dokumen ini berupa data-data mahasiswa FTK UINAM aktif yang diambil dari jurusan masing-masing ataupun dari fakultas.

b. Angket

Angket digunakan untuk mengukur kualitas layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Pengukuran kualitas layanan dalam model IPA (Importance Performance Analysis) didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan dalam beberapa item untuk variabel harapan dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala

Likert, dari 1 (sangat tidak baik) sampai 6 (sangat baik) (Agung, 2004: 8).

Analisis uji kesahihan secara rasional diperoleh melalui hasil validasi para ahli terhadap instrumen penilaian kinerja yang kemudian dianalisis dengan mempertimbangkan penilaian, masukan, komentar, dan saran-saran validator. Hasil analisis tersebut dijadikan sebagai pedoman untuk merevisi produk yang masih mendapat penilaian kurang.

Telaah tentang kesesuaian butir dengan dimensi dan indikator, melibatkan 2 (dua) panelis yang mempunyai penguasaan (kompeten) tentang konsep yang bersangkutan, dan kedua panelis ahli tersebut adalah dosen. Penilaian validitas isi menggunakan modifikasi skala: *quantification of content validity* yang dikembangkan oleh Martuza, Hambleton, dan Bausell yang dikutip oleh Gregory. Pendekatan tersebut dapat digunakan menjadi model bagi sudut pandang yang umum bagi kesepakatan para penilai sebagai dasar untuk validitas isi (Ruslan, 2009)

Lawshe dan Martuza (dalam Ruslan, 2009) mengemukakan bahwa metode statistika untuk menentukan validitas isi dan reliabilitas menyeluruh dari suatu tes melalui penilaian pakar. Relevansi kedua pakar secara menyeluruh merupakan validasi isi Gregory yaitu berupa koefisien validitas isi. Menurut Gregory dalam Ruslan (2009) koefisien validitas isi ini dikategorikan tinggi jika (>75%) sehingga dapat dinyatakan bahwa pengukuran atau intervensi yang dilakukan adalah valid.

Dari hasil penilaian antar panelis diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,93. Dengan demikian konsistensi hasil penilaian antar panelis dapat dikatakan reliabel (konsisten), sehingga butir-butir instrumen kualitas layanan akademik yang berjumlah 45 butir sudah layak digunakan dalam penelitian ini.

7. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari survey diolah dengan menggunakan program aplikasi statistik dengan analisis deskriptif dan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA). Dalam IPA, tingkat kepentingan (*importance*) mewakili rata-rata harapan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dan kinerja (*performance*) mewakili rata-rata kualitas layanan akademik perguruan tinggi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

Analisis deskriptif dilakukan sebagai langkah awal menuju analisis kuadran yang digunakan untuk menjelaskan hubungan tingkat kesesuaian kualitas layanan akademik perguruan tinggi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Adapun analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk menganalisis dimensi dimensi apa saja yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik perguruan tinggi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, sebagaimana dikemukakan Basri (2011) bahwa *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977, IPA adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen).

Formula yang digunakan untuk penilaian tingkat kesesuaian menurut Martilla dan James (dalam Dahliah, 2013: 43) adalah:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

TK_i = Tingkat kesesuaian ke- i

X_i = Skor penilaian Kualitas Layanan yang dialami.

Y_i = Skor penilaian Kualitas Layanan yang diharapkan.

Menurut Martilla dan James (dalam Dahliah, 2013: 44), jika presentase berada pada kisaran 0 – 44% berarti tidak sesuai. Kisaran 45 – 64% berarti kurang sesuai. Kisaran 65 – 84% berarti cukup sesuai, dan kisaran 85 – 100% berarti telah sesuai antara kualitas layanan yang dialami dengan kualitas layanan yang diharapkan.

Untuk melihat dimensi-dimensi apa yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan akademik di FTK UINAM menggunakan dengan metode diagram kartesius yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atau layanan yang dialami mahasiswa, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan atau layanan yang diharapkan mahasiswa.

Langkah untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian untuk setiap atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

dimana:

X_i = Skor penilaian Kualitas Layanan yang dialami.

Y_i = Skor penilaian Kualitas Layanan yang diharapkan.

\bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kualitas layanan yang dialami

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kualitas layanan yang diharapkan

n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{B}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{B}$$

dimana:

\bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

B = Banyaknya butir

D. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Makassar (FTK UINAM) berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan diperoleh gambaran jelas kualitas layanan akademik yang ada di FTK UINAM.

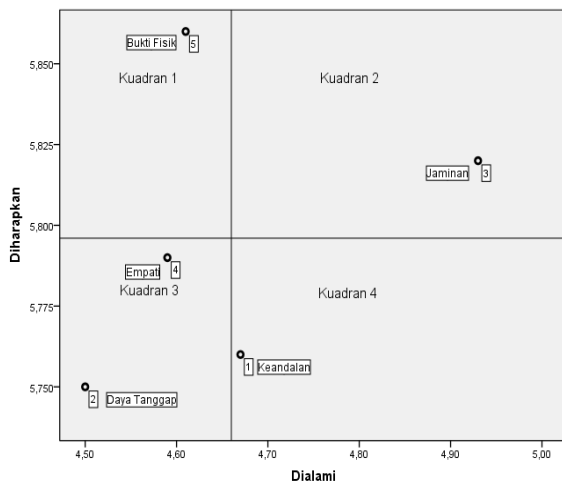
Dimensi Kualitas	Dialami		Diharapkan		% tingkat kesesuaian	Ket.
	Bobot	Rerata	Bobot	Rerata		
Keandalan	22480	4,67	27698	5,76	81,16	Cukup Sesuai
Daya tanggap	16235	4,50	20761	5,75	78,20	Cukup Sesuai
Jaminan	21740	4,93	25673	5,82	84,68	Cukup Sesuai
Empati	11055	4,59	13941	5,79	79,30	Cukup Sesuai
Bukti fisik	12943	4,61	16458	5,86	78,64	Cukup Sesuai

Layanan Pembelajaran memperlihatkan kualitas yang bagus atau dalam artian mahasiswa menganggap layanan pembelajaran dan pembimbingan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Hal ini terungkap kualitas seluruh dimensi dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup sesuai dengan yang

diharapkan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Hal ini didasarkan pada persentase tingkat kesesuaian kualitas seluruh butir sebesar 80,60% atau dengan kata lain berada diantara 65% – 84%.

Terkait dengan dimensi-dimensi layanan yang sangat diperhatikan oleh mahasiswa dalam layanan akademik tentunya dapat dilihat secara persentase bahwa dimensi jaminan sangat dianggap penting. Dimensi Jaminan dilihat dari sudut pandang deskriptif, dimensi ini memiliki tingkat perhatian yang tinggi dibanding dengan dimensi yang lain. Sebanyak 84,44% memilih kategori pilihan baik, dan dari semua dimensi yang diukur, dimensi ini paling baik. Berturut-turut dimensi keandalan (81,04%), dimensi empati (78,97%), dimensi bukti fisik (78,48%), dan dimensi daya tanggap (78,06%).

Pada hasil analisis untuk dimensi kualitas layanan akademik yaitu dimensi keandalan dosen dalam memberikan layanan akademik, daya tanggap dosen, jaminan pelayanan akademik, empati dosen terhadap mahasiswa, dan ketersediaan sarana pendukung akademik, semuanya membentuk faktor-faktor atau atribut yang berbeda. Dimensi yang harus diprioritaskan atau dalam artian perlu penanganan dan perhatian dalam peningkatan layanan akademik adalah dimensi bukti fisik. Dimensi bukti fisik dianggap masih kurang dalam segi aktualisasi layanan sehingga sangat perlu ditingkatkan layanannya. Hal utama yang dianggap sangat perlu diprioritaskan dalam dimensi bukti fisik adalah ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi, kerapian, kebersihan, dan keindahan FTK UINAM dalam rangka membuat situasi pelayanan semakin menarik.



Prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai pentingnya kualitas layanan akademik FTK UINAM, adalah sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin bagi mahasiswanya. Karena itu pihak pimpinan di dalam menetapkan suatu kebijakan pelayanan, harus mengerti dan memahami setiap dimensi sebagai indikator yang dianggap penting dan diharapkan setiap mahasiswa, sehingga antara kebijakan pelayanan FTK UINAM dengan keinginan dan harapan yang dianggap penting oleh mahasiswa untuk dilaksanakan, tidak menimbulkan suatu kesenjangan. Dalam arti, kualitas layanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap mahasiswa. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas layanan yang diberikan lembaga, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal.

E. Simpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan untuk mengungkap kualitas layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar telah melahirkan beberapa kesimpulan. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

- Kualitas layanan akademik di FTK UINAM berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terkategori cukup sesuai dengan harapan mahasiswa dengan masing-masing persentase tingkat kesesuaian adalah: dimensi keandalan (81,04%), dimensi daya tanggap (78,06%), dimensi jaminan (84,44%) dimensi empati (78,97%), dan dimensi bukti fisik (78,48%). Kualitas layanan seluruh dimensi sudah cukup sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Hal ini didasarkan pada persentase tingkat kesesuaian kualitas seluruh butir sebesar 80,60% atau dengan kata lain sudah baik berdasarkan harapan mahasiswa.
- Layanan akademik di FTK UINAM nampak sudah bagus/sesuai dengan harapan mahasiswa, namun dalam upaya peningkatan kualitas layanan dimensi bukti fisik dengan kategori prioritas utama dalam penanganan dan peningkatan kualitas layanannya.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan akademik yang dilakukan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- Semua komponen yang ada di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar baik unsur birokrasi fakultas, birokrasi jurusan, dosen, hingga mahasiswa mesti lebih bertanggungjawab akan segala tugas, kewajiban, dan haknya. Semua komponen ini harus mengedepankan semangat pengabdian dan disiplin.
- Kualitas layanan yang ada di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar sudah tergolong bagus, bukan berarti layanan yang diberikan sudah sempurna. Upaya-upaya perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas layanan akademik mesti terus berlanjut dan kontinu. Hal utama yang sangat perlu diprioritaskan FTK UINAM dalam upaya meningkatkan kualitas layanan akademik adalah dimensi bukti fisik. Ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi, kerapian, kebersihan, dan keindahan FTK UINAM dalam rangka membuat situasi pelayanan semakin menarik harus sangat diperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, I.G.N. 2004. *Manajemen Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi: Kiat-Kiat Untuk Mempersingkat Waktu Penulisan Karya Ilmiah yang Bermutu*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Algifari. 2016. *Mengukur kualitas Layanan dengan indeks kepuasan, metode Importance Performance Analisis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE
- Amir, Muhammad Faisal. 2016. *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Basri, Seta. 2011. *Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik*. (Online). (<http://setabasri01.blogspot.co.id/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html>), diakses 21 oktober 2017 Pukul 01.43)
- <http://www.uin-alauddin.ac.id/visi-misi.html> (diakses pada tanggal 15 Agustus 2017)
- Mosahab, Rahim. Osman Mahamad. T. Ramayah. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research Vol. 3, No. 4. The School of Management and Institute of Postgraduate Studies (IPS) at Universiti Sains Malaysia (USM)*.
- Nasution, M.N. 2010. *Total Service Management, Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ruslan. 2009. *Validitas isi*; Buletin Pa'biritta No. 10 Tahun IV September 2009
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Andi.